

**Rajasthan Marudhara Gramin Bank**

PML /AML Cell  
Head Office Jodhpur

**Complaint Handling Policy**

<b>Version</b>	6.0
<b>Date of Adoption</b>	19 JUL 2024
<b>Frequency of Renewal</b>	Annual
<b>Date of Last Renewal</b>	22/12/2023

**Rajasthan Marudhara Gramin Bank**

## विषय सूची

अनुच्छेद संख्या	ब्यौरा	पृष्ठ क्र.
1.	प्रस्तावना	3
2.	मुख्य उद्देश्य	3
3.	शिकायत की परिभाषा	3
4.	बैंक स्तर पर शिकायत प्राप्ति एवं निराकरण हेतु त्रिस्तरीय संरचना	4
4.1	शिकायत प्राप्ति के अन्य स्रोत	5
5.	शिकायत का पंजीकरण करवाना	5
6.	शिकायत पंजीबद्ध कर समापन की प्रक्रिया	6
7.	मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी	6
8.	बैंकिंग लोकपाल (Banking Ombudsman)	6
9.	साईबर अपराध	6
10.	उपभोक्ता संरक्षण सह क्षतिपूर्ति नीति	6
11.	बीसी सेवा से सम्बन्धित शिकायत	7
12.	क्रॉस सेलिंग व्यवसाय से सम्बन्धित शिकायतें	7
13.	CPGRAM/PMO के माध्यम से प्राप्त शिकायतें	7
14.	शिकायत निवारण प्रणाली की संरचना	7
14.1	सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति	8
15.	बोर्ड की उपसमिति - ग्राहक सेवा समिति	8
16.	शिकायत का अभिलेख करना	8
17.	शिकायत निपटान की समय सीमा	8
18.	शिकायत बंद करना	9
19.	अपवर्जन	9
20.	शिकायतों की विवरणी	9
21.	अप्रत्याशित घटनाएं (Force Majeure)	9
22.	पॉलिसी की समीक्षा	9

1. **प्रस्तावना** : ग्राहक सेवा, प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के परिदृश्य में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हुए वर्तमान शिकायत नीति को अद्यतन करना आवश्यक है। किसी भी संगठन की शिकायत निवारण प्रणाली इसकी कार्य कुशलता और प्रभावकारिता मापने का पैमाना है, क्योंकि यह संगठन की कार्यप्रणाली पर एक महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया उपलब्ध करवाता है।

ग्राहक शिकायत किसी भी संस्था के कारोबारी जीवन का एक हिस्सा है। चूंकि बैंक, सेवा संगठन होते हैं, अतः ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टीकरण बैंक की प्राथमिक चिंता है। बैंक यह मानता है कि त्वरित, विश्वसनीय एवं प्रभावी सेवा देने से न केवल नए ग्राहक आकर्षित होंगे बल्कि वर्तमान ग्राहक भी जुड़े रहेंगे।

इस तरह इस नीति दस्तावेजों का लक्ष्य श्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करते हुए प्रणाली की सामयिक समीक्षा करना, ग्राहक शिकायतों एवं परिवादों में कमी लाना और नियमों का पालन करते हुए व्यवसाय में वृद्धि करना है।

2. **मुख्य उद्देश्य** : शिकायत नीति का मुख्य उद्देश्य एक समाधान प्रणाली निर्धारित करना है। जिससे ग्राहक का संगठन के प्रति विश्वास पुख्ता हो एवं नियामकों के अनुदेशों का पालन हो।

1. ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और समान रूप से तत्काल संबोधित करने और उसे हल करने के लिए संगठनात्मक संरचना विकसित करना एवं उसे ग्राहकों को सूचित करना।
2. बैंक प्रतिष्ठा बनाए रखने के लिए सभी शिकायतों का कुशलता एवं निष्पक्षता से निस्तारण करना।
3. ग्राहकों को संतुष्टि का संवर्धित स्तर उपलब्ध करवाना।
4. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों से निष्पक्ष एवं आदरपूर्ण व्यवहार किया जाये।
5. बैंक के प्रचलनात्मक कार्यों में कमियों का पता लगाना और उन्हें दूर करने के लिये उपाय सुझाना।
6. शिकायत निवारण नीति की कार्यप्रणाली/क्षमता पर विवेचना हेतु निगरानी प्रणाली निर्धारित करना।

### 3. **शिकायत की परिभाषा** :

व्यथा या शिकायत को ऐसे संचार के रूप में परिभाषित किया गया है जो किसी बैंकिंग व्यवसाय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की कमी के बारे में की गई कार्यवाही या कार्यवाही में कमी के बारे में असंतोष व्यक्त करे या उसे दूर करने को कहे।

शिकायत हेतु शिकायतकर्ता का पूरा नाम, पता, सम्पर्क नम्बर की सम्पूर्ण जानकारी अपेक्षित है, ताकि आवश्यक होने पर उनसे अतिरिक्त जानकारी एवं सहयोग प्राप्त हो सके। एक ही व्यक्ति द्वारा आदतन बार बार शिकायत करने व हर बार असत्य पाए जाने पर भविष्य में उनकी शिकायत का संज्ञान नहीं लिया जाएगा।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग के निर्देशानुसार, बेनामी/अनाम शिकायतों को संज्ञान में नहीं लिया जाएगा, तथापि शिकायत में उल्लेखित तथ्य सत्यापन योग्य होने पर उनका सत्यापन करवाया जाएगा।

नियुक्त नियोक्ता नातेदारी में प्राप्त शिकायत कार्मिक व मानव संसाधन विकास विभाग की grievance redressal पॉलिसी के अधीन है, अतः इस पॉलिसी में शिकायत से परिभाषित नहीं है।



#### 4. बैंक स्तर पर शिकायत प्राप्ति एवं निवारण हेतु त्रिस्तरीय संरचना :

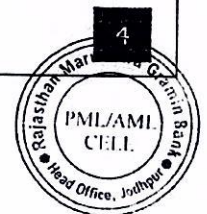
शिकायत रजिस्टर में शिकायत का विवरण, प्राप्ति का विवरण, प्राप्ति के स्रोतों के अनुसार अलग-अलग दर्ज किया जाना चाहिए। शिकायत प्राप्ति के निम्न स्रोत हो सकते हैं -

1. **शाखा स्तर पर** - ग्राहकों से सर्वप्रथम अपनी शिकायत सम्बन्धित शाखा में शाखा प्रबंधक के समक्ष प्रस्तुत किया जाना अपेक्षित है। शाखा स्तर पर शिकायत की पावती शिकायतकर्ता को प्रदान की जाएगी और शिकायत रजिस्टर में निर्धारित प्रारूप में शिकायत पंजीबद्ध करवाना अनिवार्य होगा। शाखा प्रबंधक का यह दायित्व होगा कि शिकायत प्राप्ति के 3 दिवस के भीतर शिकायत की पावती प्रेषित करते हुए अधिकतम 10 कार्य दिवस में इसका निस्तारण करने हेतु अग्रिम कार्यवाही प्रारंभ की जाएगी। यदि शिकायत तकनीकी कारणों जैसे- एटीएम ट्रांजेक्शन, IMPS, UPI, NEFT, RTGS या POS आदि से सम्बन्धित है तो जयपुर सेवा शाखा को प्रेषित करते हुए शिकायत का निराकरण सुनिश्चित किया जाएगा।
2. **क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर**- क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर भी प्राप्त शिकायतों को पंजीबद्ध करते हुए शिकायतकर्ता को पावती प्रदान की जाएगी। क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर प्राप्त प्रत्येक शिकायत का निवारण अधिकतम 15 कार्य दिवस में करना सुनिश्चित किया जाएगा। यदि अन्वेषण की आवश्यकता हो तो आवश्यक अन्वेषण करवाकर निर्धारित समय में यथोचित निराकरण सुनिश्चित किया जाएगा। यदि क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर शिकायत का निराकरण संभव न हो तो तत्काल प्रधान कार्यालय को समस्त आवश्यक दस्तावेजों सहित अग्रेषित किया जाएगा।
3. **प्रधान कार्यालय स्तर पर**- प्रधान कार्यालय में विभिन्न स्रोतों से प्राप्त शिकायतों को PML/AML प्रकोष्ठ में पंजीबद्ध कर कार्यवाही की जाएगी। सर्वप्रथम सम्बन्धित क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से शाखा को शिकायत अग्रेषित कर जाँच एवं निवारण हेतु निर्देशित किया जाएगा। जाँच प्रतिवेदन प्राप्त होने पर यदि किसी सेवायुक्त के विरुद्ध कोई अनियमितता का तथ्य पाया जाता है तो उसके विरुद्ध कार्यवाही की जाएगी। प्रधान कार्यालय स्तर पर ऐसे मामले जिनमें किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति की जानी हो; सक्षम अधिकारी से अनुमति प्राप्त कर भुगतान किया जा सकता है।

शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय, जैसा भी मामला हो शिकायत प्राप्ति के 21 दिवस में शिकायत का निस्तारण हो जाना चाहिये।

क्रम संख्या	शिकायत दर्ज कराने का माध्यम	शिकायत प्राप्ति का समय	शिकायत निवारण हेतु अधिकतम अवधि
1	शाखा	प्रथम दिन	10 दिन
2	क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय	ग्याहरवें दिन	5 दिन
3	प्रधान कार्यालय	सौलहवे दिन	6 दिन

शिकायतकर्ता द्वारा दर्ज की गयी शिकायत सर्वप्रथम निवारण हेतु सम्बन्धित शाखा को प्रेषित की जायेगी अगर शिकायत 10 दिवस में निवारित नहीं होने पर 11वें दिवस शिकायत क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय को प्रेषित कर दी जायेगी, यदि क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा शिकायत का निवारण अगले 5 दिवस में नहीं किया जाता है तो 16वें दिवस शिकायत प्रधान कार्यालय को प्रेषित हो जायेगी।



## 4.1 शिकायत प्राप्त के अन्य स्रोत :

क्र.	शिकायत प्रेषण का माध्यम	प्रक्रिया
1.	रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया	इन माध्यमों से प्राप्त होने वाली शिकायतें प्रायः प्रधान कार्यालय स्तर पर प्राप्त होती हैं, जिन्हें तत्काल सम्बन्धित क्षेत्रीय कार्यालय को अग्रेषित किया जाता है। प्रकरण की आवश्यकतानुसार जाँच करवाकर निर्धारित समय पर निराकरण करवाया जाता है।
2.	बैंकिंग लोकपाल	
3.	PMO	
4.	ई - मेल के माध्यम से	
5.	भारत सरकार/राज्य सरकार	
6.	SC/ST परिषद	
7.	नाबार्ड	
8.	प्रायोजक बैंक : भारतीय स्टेट बैंक	
9.	अन्य स्रोत जैसे-समाचार पत्र, टेलीविजन, सोशल मीडिया प्लेटफार्म आदि	ऐसी शिकायतें किसी भी स्तर पर प्राप्त हो सकती है। शिकायत की प्रकृति और संवेदनशीलता को ध्यान में रखकर शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय और प्रधान कार्यालय स्तर पर त्वरित कार्यवाही किया जाना अपेक्षित है।
10.	शाखा कार्यालय में ग्राहक शिकायत पेटी	बैंक के प्रत्येक शाखा/कार्यालय में शिकायत/सुझाव पेटी उपलब्ध रहेगी। "शाखा से सम्बन्धित किसी शिकायत का निवारण नहीं होने पर शाखा प्रबन्धक से सम्पर्क करें" तत्सम्बन्धी सूचना शाखा/कार्यालय में प्रदर्शित की जायेगी।

## 5. शिकायत का पंजीकरण करवाना :

बैंक ग्राहकों से असंतुष्टि की जानकारी प्राप्त करने और अपनी ग्राहक सेवा को और अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने हेतु निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत प्राप्त करता है :-

- +91 291 259 3100 पर कॉल के माध्यम से।
- शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय को पत्र के माध्यम से।
- ई-मेल के माध्यम से, प्रधान कार्यालय के PML/AML प्रकोष्ठ की ई-मेल आईडी [grievanceredressal@rmgb.in](mailto:grievanceredressal@rmgb.in) पर तथा क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय में नियंत्रक अधिकारी की ई-मेल आई डी पर।
- बैंक की अधिकारिक वेबसाइट [www.rmgb.in](http://www.rmgb.in) पर Online Grievance Redressal Portal के माध्यम से भी शिकायत Online दर्ज जा सकती है, व शिकायत को track कर शिकायत की वर्तमान स्थिति ज्ञात की जा सकती है।



### 6. शिकायत पंजीबद्ध कर समापन की प्रक्रिया :

शिकायत प्राप्त होने से लेकर अंत तक सम्बन्धित कार्यालय को अनुवर्तन करते हुए निर्धारित समय में पूर्ण संवेदनशीलता के साथ अंतिम निराकरण कर शिकायतकर्ता से संतुष्टि पत्र प्राप्त किया जाना आवश्यक है। परंतु ऐसे मामले जहां बैंक द्वारा विधिवत् प्रक्रिया अपनायी गई है और शिकायतकर्ता अन्य कारणों से संतुष्ट नहीं होता है तो ऐसी स्थिति में स्पष्ट उल्लेख करते हुए पूर्ण विवरण सहित सम्बन्धित कार्यालय को शिकायत के समापन की अनुशंसा प्रस्तुत की जानी चाहिए। शिकायतकर्ता को शिकायत पर की गई कार्यवाही से ई-मेल/पत्र द्वारा अवगत करवाना सुनिश्चित किया जाएगा

### 7. मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी :

प्रधान कार्यालय स्तर पर शिकायतों के यथोचित निराकरण हेतु मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी के रूप में सहायक महाप्रबन्धक (मुख्य अनुपालना अधिकारी) पदेन अधिकारी होंगे। PML/AML प्रकोष्ठ द्वारा सक्षम अधिकारी (महाप्रबन्धक सतर्कता) को शिकायत के समापन का प्रस्ताव प्रस्तुत किया जाएगा।

### 8. बैंकिंग लोकपाल (Banking Ombudsman) :

यदि ग्राहक द्वारा की गयी शिकायत का निस्तारण 30 दिवस में नहीं किया जाता है तो ग्राहक सम्बन्धित बैंकिंग लोकपाल को अपनी शिकायत/समस्या प्रेषित कर सकता है। सम्बन्धित लोकपाल का पता एवं उनके सम्पर्क नम्बर बैंक की प्रत्येक शाखा में सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किया जाएगा। बैंकिंग लोकपाल, जयपुर का पता एवं सम्पर्क नम्बर निम्न प्रकार है:-

बैंकिंग लोकपाल,  
भारतीय रिजर्व बैंक  
भवन, चतुर्थ तल,  
रामबाग सर्किल, टोंक रोड़  
जयपुर - 302 004  
टेलीफोन नंबर- 0141-2577931  
फैक्स नं.- 0141-2562220  
ईमेल- crpc.@rbi.org.in

बैंकिंग लोकपाल शिकायत URL :- <https://cms.rbi.org.in>

### 9. साइबर अपराध :

बैंक में नई टेक्नॉलाजी के प्रसार/इस्तेमाल से होने वाले फ्रॉड आदि की शिकायत प्राप्त होती है। अधिकतम मामलों में साइबर अपराध से बचना स्वयं ग्राहक के हाथ में है। ग्राहकों को सावधानी बरतने और जागरूक रहने के लिये बैंक की वेबसाइट पर इसके रोकथाम हेतु संरक्षात्मक उपाय/जानकारी प्रदर्शित की गई है।

वर्तमान समय में तकनीकी कारणों से जैसे- एटीएम ट्रांजेक्शन, UPI, IMPS, NEFT, RTGS, या POS आदि से सम्बन्धित शिकायतों में शिकायत दर्ज कर आवश्यकतानुसार सेवा शाखा जयपुर द्वारा चार्जबैक जनरेट करवाया जाएगा।

### 10. उपभोक्ता संरक्षण सह क्षतिपूर्ति नीति :

भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र क्रमांक RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18 July 6, 2017 के अनुसार डिजिटल माध्यमों से बैंकिंग के दौरान ग्राहकों के साथ होने वाली धोखाधड़ी एवं फ्रॉड के सम्बन्ध में विस्तृत दिशा निर्देश जारी किये गये हैं। ऐसे मामलों में शिकायत प्राप्त होने पर मामले की जाँच उपरांत ग्राहक के स्तर पर त्रुटि का परीक्षण किया जाएगा तथा ग्राहकों को अकारण होने वाली क्षति के लिये भारतीय रिजर्व बैंक के उपरोक्त दिशा निर्देशों के अनुसार क्षतिपूर्ति भुगतान का निर्णय सक्षम अधिकारी द्वारा लिया जाएगा।

### 11. बीसी सेवा से सम्बन्धित शिकायत :

बैंक द्वारा स्थापित ग्राहक सेवा केन्द्रों (BCs - CSP) से संबन्धित शिकायतों के संबंध में बैंक की नीति है कि हमारे कॉर्पोरेट बीसी द्वारा अपने अपने ग्राहक सेवा केन्द्रों पर प्रभावी नियंत्रण रखा जाए। क्षेत्रीय कार्यालय/लोक शाखा द्वारा समय समय पर ग्राहक सेवा केन्द्रों पर निरीक्षण/अनुवर्तन करते हुए ग्राहक सेवा केन्द्र की गतिविधियों पर निगरानी रखी जाए। ग्राहक सेवा केन्द्रों के संबंध में प्राप्त शिकायत अधिक जोखिम वाली होती है। अतः तत्काल संज्ञान में लेकर वित्तीय समावेशन विभाग द्वारा जाँच करवाकर निराकरण करवाया जाएगा।

### 12. ग्राहक मूल्य संवर्धन से सम्बन्धित शिकायत :

ग्राहक मूल्य संवर्धन के अंतर्गत बीमा उत्पाद एवं अन्य सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को ग्राहक मूल्य संवर्धन विभाग के माध्यम से निराकृत करवाया जाएगा। ग्राहक मूल्य संवर्धन विभाग द्वारा सम्बन्धित तृतीय पक्ष से समन्वय स्थापित कर वस्तुस्थिति निराकरण सहित PML/AML प्रकोष्ठ को प्रस्तुत की जाएगी। तदुपरांत शिकायत का अंतिम निराकरण प्रस्ताव अनुमोदन करवाकर शिकायत का समापन किया जाएगा।

### 13. CPGRAM/PMO के माध्यम से प्राप्त शिकायतें :

CPGRAM/PMO से सम्बन्धित शिकायतें हमें भारतीय स्टेट बैंक केन्द्रीय कार्यालय मुंबई के माध्यम से प्राप्त होती है। इन शिकायतों को e-mail द्वारा संबन्धित क्षेत्रीय कार्यालय को तत्काल अग्रेषित किया जाता है। 15 दिवस के अन्दर शिकायत का निराकरण करवाकर शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई को प्रेषित किया जाएगा।

### 14. शिकायत निवारण प्रणाली की संरचना :

हमारे बैंक में तीन स्तरीय शिकायत निवारण ढांचा होगा। इसमें हर स्तर पर पदनामित शिकायत अधिकारी होंगे।

1. **शाखा स्तर पर** : शाखा स्तर पर शाखा प्रबंधक शिकायत अधिकारी होंगे। इनका मुख्य कार्य शाखा को प्राप्त सभी शिकायतों का निवारण करना होगा। हालांकि शाखा प्रबंधक से सम्बन्धित शिकायत को क्षेत्रीय कार्यालय में शिकायत अधिकारी को भेजा जाएगा।
2. **क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर** : क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय स्तर पर क्षेत्रीय प्रबंधक शिकायत अधिकारी होंगे व सभी शाखाओं तथा क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यों से सम्बन्धित शिकायतों का निवारण करेंगे। हालांकि क्षेत्रीय प्रबंधक से सम्बन्धित शिकायतों को प्रधान कार्यालय में शिकायत अधिकारी को भेजा जाएगा।
3. **प्रधान कार्यालय स्तर पर** : प्रधान कार्यालय स्तर पर महाप्रबंधक (सतर्कता) शिकायत अधिकारी होंगे। सभी शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों तथा प्रधान कार्यालय के कार्यों से सम्बन्धित शिकायतों का निवारण करेंगे।

प्रथम चरण में प्राप्त शिकायत को ठीक अगले स्तर पर देखा जाएगा अर्थात् शाखा के कार्य हेतु शिकायत पर शाखा प्रबंधक द्वारा विचार किया जाएगा। हालांकि शाखा प्रबंधक से सम्बन्धित शिकायत का क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर निवारण किया जाएगा।

जहां तक महाप्रबंधक या अध्यक्ष के विरुद्ध की गई शिकायतों का प्रश्न है, इनका निवारण सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति के द्वारा किया जाएगा।

**14.1 सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति :** ऐसी शिकायतें जिनका निराकरण बैंक द्वारा नियमानुसार कर दिया गया है परंतु शिकायतकर्ता, बैंक के निराकरण से संतुष्ट नहीं है, ऐसी स्थिति में संपूर्ण विवरण सहित प्रतिवेदन सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा। ग्राहकों की शिकायतों को हल करने के लिये बैंक की यह अंतिम समिति होगी। इस समिति में अधिकतम 4 सदस्य हो सकते हैं :-

1. अध्यक्ष/महाप्रबंधक (सतर्कता)
2. सम्बन्धित नेटवर्क के महाप्रबंधक
3. मुख्य अनुपालना अधिकारी
4. विचाराधीन शिकायत जिस विभाग से सम्बन्धित हो उस विभाग का विभाग प्रमुख।
5. प्रभारी, PML/AML प्रकोष्ठ समन्वयक के रूप में उपस्थित रहेंगे।

**15. बोर्ड की उपसमिति – ग्राहक सेवा समिति :**

बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिये गये सभी अधिनिर्णयों को ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखा जायेगा। ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों पर बोर्ड द्वारा प्रदत्त अनुदेशों का अर्थपूर्ण रूप से कार्यान्वयन किया जाएगा।

**16. शिकायत का अभिलेख करना :**

शिकायत रजिस्टर में प्राप्तकर्ता कार्यालय द्वारा शिकायत दर्ज की जाएगी, जिसका प्रारूप निम्नानुसार होगा –

- शिकायत प्राप्ति का दिनांक,
- शिकायत की क्रम संख्या,
- सम्बन्धित शाखा अथवा कार्यालय,
- शिकायत प्राप्ति स्रोत,
- शिकायतकर्ता का नाम, पूरा पता, संपर्क (मोबाईल/ ईमेल आईडी),
- शिकायत का संक्षिप्त विवरण,
- निराकरण का संक्षिप्त विवरण,
- निपटान सम्बन्धी सूचना शिकायतकर्ता को सूचित करने की तिथि।

उपरोक्त रजिस्टर शाखा स्तर पर, क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर एवं प्रधान कार्यालय स्तर पर संधारित किया जाएगा।

**17. शिकायत निपटान की समय सीमा :**

क्र.	विवरण	समय सीमा
1.	शिकायतकर्ता को शिकायत की पावती दी जायेगी	3 कार्य दिवस
2.	सामान्य शिकायतों में शिकायत का निपटान	21 कार्य दिवस
3.	ऐसी शिकायतें जिनमें अन्वेषण आवश्यक है	30 कार्य दिवस
4.	ऐसी शिकायतें जिनमें अन्वेषण आवश्यक है तथा अनुशासनिक कार्यवाही की आवश्यकता है।	45 कार्य दिवस
5.	यदि अन्वेषण में निर्धारित समय-सीमा से अधिक विलंब हो रहा हो, तो शिकायतकर्ता को इस आशय की सूचना प्रेषित की जाएगी।	उपरोक्त निर्धारित समय-सीमा के भीतर

अन्वेषण की स्थिति में शिकायतकर्ता, अन्वेषण अधिकारी को पूरा सहयोग करेगा पूर्व निर्धारित समय पर मिलना, गवाही देना आदि महत्वपूर्ण कार्यों में सहयोग करना शिकायतकर्ता की जिम्मेदारी है, तभी शिकायतों का समयबद्ध/सार्थक समापन हो सकेगा।





**18. शिकायत बंद करना :**

किसी भी शिकायत को निपटाया हुआ और बंद तभी माना जाएगा जब -

- पूरी तरह से शिकायतकर्ता के अनुरोध पर विचार किया हो।
- शिकायतकर्ता को शिकायत पर की गई कार्यवाही से पत्र/ई मेल से सूचित कर दिया हो।
- बैंक द्वारा संविदात्मक तथा विनियामक दायित्वों का निर्वहन किया गया है।

**19. अपवर्जन :**

निम्न आरोप अथवा शिकायतों को ग्राहक शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा -

- अनाम शिकायतें या निराधार मामले/अस्पष्ट सूचना।
- दुर्भावना से की गई झूठी और जाली शिकायतें।
- बैंक द्वारा गठित समितियों द्वारा लिये गये निर्णयों के विरुद्ध की गई शिकायतें।
- बार बार/आदतन निराधार शिकायतें कर सेवायुक्तों पर दबाव बनाने या आनंद के लिये बैंक के कामकाज में विघ्न डालने वाले शिकायतकर्ताओं की शिकायतों पर बैंक अलग से विचार कर समुचित निर्णय लेगा जिसमें उनका संज्ञान न लेना भी शामिल है।

**20. शिकायतों की विवरणी :**

शिकायत सम्बन्धी विवरणी शिकायत रजिस्टर के प्रारूप में प्रति 3 माह में शाखा से क्षेत्रीय कार्यालय को, क्षेत्रीय कार्यालय से प्रधान कार्यालय को त्रैमास अंत के अगले माह की 3 तारीख से पूर्व प्रेषित किया जाएगा। बैंकिंग लोकपाल/कारपोरेट सेंटर, मुंबई/आरबीआई/PMO/वित्त मंत्रालय/नाबार्ड से प्राप्त शिकायतों का श्रेणीवार वर्गीकरण तथा बकाया शिकायतों का विवरण प्रति तिमाही बैंक के निदेशक मण्डल के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

**21. अप्रत्याशित घटनाएं (Force Majeure) :**

ग्राहकों की शिकायत निवारण में विलंब के लिये बैंक उत्तरदायी नहीं है, यदि अप्रत्याशित घटनाएं जिन पर निवारण करने के मापदंडों के तहत अपने दायित्व को निभाने में बैंक का नियंत्रण नहीं है। (उदाहरणार्थ-नागरिक उपद्रव, तोड़फोड़, महामारी, तालाबंदी, हड़ताल अथवा अन्य कामगार अशांति, दुर्घटना, अग्नि, प्राकृतिक आपदाएं अथवा ईश्वरीय कृत्य, युद्ध, बैंक अथवा इसके संपर्की बैंक (बैंकों) की सुविधाओं की क्षति, संचार अथवा सभी प्रकार के परिवहनों आदि के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति सम्मिलित है, किंतु सीमित नहीं)।

**22. पॉलिसी की समीक्षा :**

यह नीति अनुमोदन तिथि से आगामी एक वर्ष तक अथवा संशोधित/नई पालिसी अनुमोदित होने तक प्रभावशील रहेगी। बैंक द्वारा अपने कार्य अनुभव, सांविधिक अथवा समय-समय पर जारी शासन के दिशा निर्देशों के कारण परिवर्तन की आवश्यकता होने पर उक्त नीति की समीक्षा एक वर्ष या उससे पहले भी की जा सकती है।